

АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ПУШКИНОГОРЬЕ» ПУШКИНОГОРСКОГО РАЙОНА ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **22.06.2011 г. № 46**

**Об утверждении Административного**

**Регламента по исполнению муниципальной**

**функции «Рассмотрение обращений граждан**

в Администрации городского поселения

«Пушкиногорье»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", в целях реализации Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2010 годах, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года № 1789-р, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан в Администрацию городского поселения «Пушкиногорье», руководствуясь статьей 30 Устава муниципального образования,

Администрация городского поселения «Пушкиногорье»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрению обращений граждан в Администрации городского поселения «Пушкиногорье».

2. Настоящее Постановление подлежит обнародованию в соответствии с Уставом.

 3. Контроль за исполнением Постановления оставляю за собой.

Глава администрации

городского поселения

«Пушкиногорье» Н.В. Иванов

 Приложение к Постановлению Администрации городского поселения «Пушкиногорье» от « 22 » июня 2011 N 46

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПО ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ "РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ПУШКИНОГОРЬЕ»

I. Общие положения.

1.1. Административный регламент по исполнению муниципальной функции "Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского поселения «Пушкиногорье» разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан. 1.2. Наименование муниципальной функции - "Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского поселения «Пушкиногорье» (далее - муниципальная функция). 1.3. Наименование органа местного самоуправления, непосредственно исполняющего муниципальную услугу - Администрация городского поселения «Пушкиногорье» (далее - Администрация поселения). При исполнении муниципальной услуги Администрация поселения непосредственно взаимодействует с муниципальными учреждениями (предприятиями), организациями и предприятиями независимо от формы собственности. 1.4. Административный регламент по исполнению муниципальной функции (далее - Административный регламент) распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции: - Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года; - Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; - Устав муниципального образования городского поселения « Пушкиногорье». 1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. 1.7. Результатом исполнения муниципальной функции являются: - своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан; - разрешение поставленных в обращении вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации; - направление обращения по подведомственности или принадлежности в другие государственные или муниципальные органы, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; - извещение граждан о ходе рассмотрения обращения и его результатах; - отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции.

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции. 2.1.1. Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется: - при личном обращении граждан; - с использованием средств массовой информации, телефонной связи; - в письменном виде (почтой) с указанием почтового адреса для направления обращений граждан; - на официальном сайте Администрации поселения в сети Интернет с указанием адреса электронной почты. 2.1.2. Сведения о графике (режиме) работы Администрации поселения сообщаются по телефонам для справок (консультаций), размещаются в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации поселения, по телефону 8(81146) 2-34-85, а также на информационном стенде внутри здания Администрации поселения. 2.1.3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной функции являются: - достоверность предоставляемой информации; - четкость в изложении информации; - полнота информирования. 2.1.4. Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется в виде: - индивидуального информирования; - публичного информирования. 2.1.5. Информирование проводится в форме устного и письменного информирования. 2.1.6. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции обеспечивается муниципальными служащими лично и/или по телефону. 2.1.7. При ответе на телефонные звонки муниципальный служащий должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. Муниципальные служащие при общении с гражданами (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи. При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий исполнения муниципальной функции и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан. Муниципальные служащие, осуществляющие индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; могут предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения муниципальной функции в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования. 2.1.8. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции при обращении граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на сайте в Интернет. 2.1.9. При коллективном обращении граждан письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на сайте в сети Интернет в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес. 2.1.10. Публичное информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ), а также путем размещения информации на официальном сайте Администрации поселения в сети Интернет, на информационном стенде в здании Администрации поселения. 2.1.11. Гражданин с учетом графика (режима) работы Администрации поселения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, средств Интернета, электронной почты, лично обратившись в Администрацию поселения. 2.1.12. Граждане в обязательном порядке информируются: - о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения; - о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; - о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого; - о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого; - об итогах рассмотрения обращения. 2.1.13. Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение муниципальной функции. 2.1.14. Консультации предоставляются по вопросам: - требований к оформлению письменного обращения; - мест и графиков личного приема должностными лицами Администрации поселения; - порядка и сроков рассмотрения обращений; - подведомственности рассмотрения обращения в том или ином органе; - порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при исполнении муниципальной функции. 2.2. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции. 2.2.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03". 2.2.2. Рабочие места муниципальных служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме. 2.2.3. Муниципальным служащим, ответственным за исполнение муниципальной функции, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для осуществления муниципальной функции. 2.2.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются: - средствами пожаротушения. 2.2.5. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы муниципальных служащих и должностных лиц. 2.2.6. Места ожидания должны быть оборудованы "посадочными местами" (стульями, кресельными секциями, скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Места ожидания также оборудуются столами для оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши). 2.2.7. В помещениях для ожидания приема граждан и получения информации размещаются информационные стенды, которые должны быть максимально заметны, и оборудованы карманами формата А-4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация: - режим работы Администрации поселения; - информация о местах нахождения, справочных телефонах, факсах, адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты органов и структурных подразделений Администрации поселения; - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие осуществление муниципальной функции; - график личного приема граждан должностными лицами Администрации поселения; - порядок обжалования принимаемых и осуществляемых в ходе исполнения муниципальной функции решений, действий или бездействия должностных лиц. 2.2.8. Прием граждан осуществляется в служебном кабинете главы администрации поселения или других должностных лиц. Возможны организация и проведение встреч во время рабочих поездок должностных лиц по месту жительства граждан. 2.2.9. В помещениях, где производится прием граждан, должна быть предусмотрена возможность для копирования документов и материалов, в том числе на электронные носители. 2.2.10. В помещениях, где проводится прием граждан, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему граждан. 2.2.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. 2.3. Требования к письменному обращению гражданина, необходимые для осуществления муниципальной функции. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: - наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина; - почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью), и (или) его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом регистрации и учету подлежат все поступившие (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью, по сети Интернет) обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации для письменных обращений. Для приема обращений граждан в форме Интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, а в случае не заполнения указанных реквизитов - информирование заявителя о невозможности принять его обращение к рассмотрению. Обращения граждан, поступившие почтой, электронной почтой, факсимильной связью на официальный сайт Администрации поселения в сети Интернет, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. 2.4. Сроки исполнения муниципальной функции. 2.4.1. Письменное обращение гражданина регистрируется в течение 3-х дней с момента поступления в Администрацию поселения. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в органе, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. 2.4.2. Должностные лица Администрации поселения могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан. В случае если для исполнения поручения необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен должностным лицом не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя (ей). 2.4.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно. 2.4.4. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы. 2.5. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции. 2.5.1. Обращение не рассматривается по существу, если: - в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно (не менее двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу; - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение; - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа; - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения; - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление; - текст письменного обращения не поддается прочтению; - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. 2.5.2. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину. 2.5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. 2.6. Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной функции. 2.6.1. Муниципальные служащие Администрации поселения обеспечивают: - объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, при необходимости - с участием граждан, направивших обращения; - получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других органах и иных организациях, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации; - принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, в случае установления обоснованности доводов авторов обращений; - подготовку и направление гражданам письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов. 2.6.2. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. 2.6.3. При рассмотрении повторных обращений граждан тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению. 2.6.4. К муниципальным служащим, не обеспечившим своевременное и по существу поставленных вопросов рассмотрение в пределах компетенции обращений граждан, в том числе не принявшим меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные Федеральным законом "О муниципальной службе Российской Федерации" и Законом Псковской области "Об организации муниципальной службы в Псковской области".

III. Административные процедуры.

Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры: 1) прием и первичная обработка письменных обращений граждан; 2) регистрация и аннотирование поступивших обращений; 3) направление обращений на рассмотрение; 4) рассмотрение обращений; 5) личный прием граждан; 6) продление срока рассмотрения обращений граждан; 7) оформление ответа на обращение граждан. 3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан. 3.1.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является личное обращение гражданина в Администрацию поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц.

 3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, телеграфу, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт в Интернете) и подлежит рассмотрению в следующем порядке: - обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией; - обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение; - обращение, поступившее на официальный сайт Администрации поселения, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством и настоящим Административным регламентом. 3.1.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте: - проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки - возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма; - раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов "Адресат" и "Подпись"). 3.1.4. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем структурном подразделении Администрации поселения, второй приобщается к поступившему обращению. 3.1.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные приложения к письму) скрепляются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма специалистом Администрации поселения, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Письма в адрес главы администрации поселения нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. 3.1.6. Получив обращение, не стандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист, ответственный за прием документов, должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему непосредственному начальнику. Последний в свою очередь обязан проинформировать о таких фактах обнаружения Главу Администрации либо его заместителя с обязательной изоляцией почтового отправления. 3.1.7. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя должностного лица Администрации поселения, его заместителя, передаются адресату невскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в структурное подразделение Администрации поселения, ответственное за прием документов. 3.1.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Администрации поселения в рабочее время. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения и количества принятых листов. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. 3.1.9. Обращения граждан, поступающие при проведении личного приема должностными лицами, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. 3.1.10. На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, делается отметка "Письмо оставлено на приеме". Данные обращения передаются на регистрацию и рассматриваются в установленном настоящим Административным регламентом порядке как письменные обращения. 3.1.11. Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению обращений граждан в Администрации поселения осуществляет специалист. 3.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений. 3.2.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в соответствующем структурном подразделении Администрации поселения (далее - ответственное структурное подразделение), как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней с даты поступления. 3.2.2. Поступившие в ответственное структурное подразделение обращения регистрируются в электронной системе делопроизводства и документооборота (далее - ЭСДД). В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, газетные вырезки. 3.2.3. При регистрации в ЭСДД вносится следующая информация о поступившем обращении: - дата поступления обращения; - вид обращения (заявление, предложение, жалоба); - данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), категория заявителя, место его проживания (адрес); - тема (темы) обращения; - данные о наличии приложений. Датой поступления считается дата, указанная на штампе. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных ЭСДД. 3.2.4. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами. 3.2.5. Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль". 3.2.6. Обращения депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти и местного самоуправления ставятся на контроль и разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. 3.2.7. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в электронной системе делопроизводства и документооборота и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение. 3.3. Направление обращения на рассмотрение. 3.3.1. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются Главе Администрации поселения либо замещающему его лицу. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение в структурные подразделения Администрации поселения. 3.3.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации поселения, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. 3.3.3. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках Администрации городского поселения за подписью Главы Администрации поселения, лица, его замещающего или заместителя главы Администрации городского поселения. 3.3.4. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется. 3.3.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату. 3.4. Рассмотрение обращений. 3.4.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. 3.4.2. Муниципальные служащие при рассмотрении обращений граждан обязаны: - обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан; - принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений; - своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений; - уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией; - систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания. 3.4.3. В процессе рассмотрения обращения по существу муниципальные служащие вправе: - запрашивать дополнительную информацию в других органах, организациях, учреждениях; - приглашать обратившихся граждан для личной беседы; - в случае необходимости в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц; - привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов; - создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место; - проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; - инициировать проведение проверки. 3.4.4. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении в иных органах, организациях и учреждениях, ответственным муниципальным служащим Администрации поселения подготавливается запрос. Запрос должен содержать: - данные об обращении, по которому запрашивается информация; - вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация; - вид запрашиваемой информации, содержание запроса; - срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя. 3.4.5. Структурные подразделения Администрации городского поселения по направленному запросу органа, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 календарных дней представить документы и материалы, необходимые для его рассмотрения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. 3.4.6. Ответ на запрос подписывается Главой Администрации либо надлежащим образом уполномоченным им лицом. В случае если запрашиваемая информация не может быть представлена в срок, указанный в запросе, руководитель структурного подразделения Администрации городского поселения в 3-дневный срок с даты получения запроса согласовывает с заинтересованным лицом, направившим запрос, срок представления информации. 3.4.7. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются в Администрации городского поселения в указанный в запросе срок, а если срок не установлен, - в течение 30 дней. В случае если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, Глава Администрации (заместитель главы Администрации поселения) направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса. 3.4.8. Представление документов на основании постановлений о производстве выемки или обыска производится в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Изъятие документов из дел постоянного хранения допускается в случаях, предусмотренных федеральными законами, и производится с разрешения Главы Администрации поселения (заместителя главы Администрации поселения), в котором дело находится на постоянном хранении. 3.4.9. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, муниципальный служащий Администрации поселения может пригласить гражданина на личную беседу. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы. В случае отказа гражданина от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.4.10. При установлении муниципальным служащим невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, Главой Администрации может быть принято решение о выезде муниципального служащего по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения муниципальным служащим Администрации поселения устно по телефону или в письменном виде почтовым отправлением. В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях. 3.4.11. При рассмотрении обращения муниципальный служащий применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностными обязанностями. 3.4.12. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на должностное лицо, указанное в резолюции первым. 3.4.13. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей. 3.4.14. В случае необходимости рассмотрение письменного обращения граждан осуществляется комиссией либо с выездом на место должностных лиц Администрации городского поселения. 3.4.15. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям: - ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться); - если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена; - в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя. 3.4.16. Муниципальный служащий Администрации поселения формирует "Дело" по обращению гражданина, в которое сначала подшивается оригинал обращения либо его копия, затем материалы по рассмотрению обращения гражданина в хронологической последовательности. 3.4.17. Вся переписка по рассмотрению обращений граждан (письма, резолюции, ответы) хранится в архиве Администрации поселения в течение установленного срока, затем уничтожается в установленном порядке. 3.4.18. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы. 3.4.19. Специалист Администрации городского поселения обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет информацию главе администрации. 3.4.20. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям. 3.5. Личный прием граждан. 3.5.1. При исполнении муниципальной функции Главой Администрации, его заместителем проводится прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно графику приема граждан в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на прием граждан. 3.5.2. Прием граждан организуется специалистами Администрации городского поселения. Прием граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графикам, утверждаемым Главой Администрации. Графики приема и порядок его осуществления должны быть доступны для всеобщего обозрения. 3.5.3. Прием граждан Главой Администрации городского поселения, заместителем главы Администрации поселения может осуществляться в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет уполномоченный муниципальный служащий Администрации поселения путем принятия устного или письменного заявления. В заявлении должны быть указаны данные о лице, обратившемся для личного приема, в том числе его контактные сведения, обстоятельства, послужившие основанием для обращения, данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса и результаты этих обращений. Прием граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди. 3.5.4. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и др.) Главы Администрации прием граждан осуществляет заместитель главы Администрации поселения. В случае переноса приема на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно. 3.5.5. Заявителю может быть отказано в предварительной записи на прием к Главе Администрации или заместителю главы Администрации поселения, если решение вопроса не относится к их компетенции. В этом случае заявителю разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться. 3.5.6. Прием граждан иными должностными лицами Администрации поселения производится в порядке очередности в установленные графиком дни недели без предварительной записи. 3.5.7. Муниципальный служащий, осуществляющий прием заявлений, обязан: - осуществить запись на прием при наличии достаточных к тому оснований и известить о порядке приема, очередности и времени, отведенного для приема; - направить гражданина на прием к иному должностному лицу органа, уполномоченному разрешить его обращение; - разъяснить гражданину, в какой орган ему следует обратиться для получения компетентного решения, и по возможности оказать ему содействие. 3.5.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 3.5.9. В случае если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия. 3.5.10. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник милиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема. 3.5.11. Глава Администрации, заместитель главы Администрации поселения, ведущие личный прием граждан, обязаны внимательно выслушать гражданина и разобраться в существе его обращения. В случае если во время приема граждан решение поставленных

вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Администрации поселения. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Администрации поселения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы. Глава Администрации, заместитель главы Администрации поселения при ведении приема граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений подчиненных муниципальных служащих, предоставляющих необходимые справочные и информационные материалы. 3.5.12. Поручение Главы Администрации, заместителя главы Администрации поселения, данное во время приема граждан, заносится в карточку регистрации личного приема либо в журнал приема граждан и передается на контроль соответствующему структурному подразделению либо органу Администрации поселения. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля. 3.5.13. Краткое содержание устного обращения и другие реквизиты заявителя заносятся в электронную базу данных, затем распечатывается карточка регистрации личного приема граждан по установленной Администрацией поселения форме в одном экземпляре для хранения в деле. 3.5.14. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. 3.5.15. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. 3.5.16. В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. 3.5.17. Материалы личного приема граждан хранятся в Администрации поселения в течение установленного срока, а затем уничтожаются в установленном порядке. 3.5.18. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Главой Администрации или заместителем главы Администрации поселения, осуществляющими прием, решения по разрешению поставленного вопроса либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган, в компетенцию которого входит решение данного вопроса. 3.6. Продление срока рассмотрения обращений граждан. 3.6.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков. 3.6.2. Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится Главой Администрации, заместителем главы Администрации поселения. На основании служебной записки ответственного исполнителя принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с федеральным органом продление срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен аппаратом Администрации Псковской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с аппаратом Администрации Псковской области продление срока рассмотрения обращения. Муниципальным служащим, курирующим данное обращение, делается запись в регистрационно-контрольной карточке о продлении срока рассмотрения обращения. Гражданину направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения. 3.7. Оформление ответа на обращение граждан. 3.7.1. Ответы на обращения граждан подписывают Глава Администрации, заместитель главы Администрации поселения в пределах своей компетенции. 3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. 3.7.3. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ. При направлении данной информации в федеральные органы необходимо указывать регистрационные реквизиты ответа заявителю. 3.7.4. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (при отсутствии адреса ответ на обращение не направляется). Ответ на обращение по просьбе заявителя может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении. 3.7.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле. 3.7.6. Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. 3.7.7. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). 3.7.8. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации поселения.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции.

4.1. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава Администрации поселения и его заместитель. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп "Контроль", "Особый контроль". 4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по осуществлению муниципальной функции, осуществляется муниципальными служащими Администрации поселения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации. 4.3. Контроль за полнотой и качеством осуществления муниципальной функции включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан. 4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно. 4.5. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан: - Президента Российской Федерации; - председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителя; - председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации; - руководителя Администрации Президента Российской Федерации; - депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти и местного самоуправления; - губернатора Псковской области; - Главы Администрации городского поселения. 4.6. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан, губернатора Псковской области. 4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственное структурное подразделение. 4.8. В случае подготовки ответа несколькими исполнителями контроль за сроками исполнения обращений граждан, а также подготовку ответа заявителю, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. 4.9. Отсутствие непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь и т.д.) не снимает с должностных лиц ответственности за своевременное и качественное исполнение документов по обращениям граждан. 4.10. Решение о снятии с контроля принимает руководитель, его установивший, после полного рассмотрения обращения, если по нему дан исчерпывающий ответ. Промежуточный ответ не является основанием для снятия обращения с контроля. На основании решения Главы Администрации городского поселения либо уполномоченного им лица о снятии обращения с контроля делается отметка "Снято с контроля", результат обращения вносится в ЭСДД. 4.11. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан. 4.12. При обращении граждан в письменной форме срок рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, жалобы (претензии). В случае если по обращению, жалобе (претензии) требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного органа Администрации поселения, в который поступило обращение, жалоба (претензия). О продлении срока рассмотрения граждане уведомляются письменно с указанием причин его продления. 4.13. Обращение, жалоба (претензия) граждан в письменной форме должны содержать следующую информацию: - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, жалобы (претензии); - наименование органа, участвующего в осуществлении муниципальной функции, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется; - существо обжалуемого решения, действия (бездействия). Дополнительно в обращении, жалобе (претензии) могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить. К обращению, жалобе (претензии) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае гражданином приводится перечень прилагаемых документов. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, гражданин в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы (претензии) и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. В случае если в обращении, жалобе (претензии) содержится просьба гражданина об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у гражданина, то должностные лица, ответственные или уполномоченные муниципальные служащие Администрации поселения, рассматривающие обращение, жалобу (претензию), вправе запросить необходимые документы или выехать на место для их изучения. Под обращением, жалобой (претензией) гражданин ставит личную подпись и дату. 4.14. По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностное лицо, ответственный или уполномоченный муниципальный служащий Администрации поселения принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину. 4.15. Обращение, жалоба (претензия) гражданина не рассматривается в следующих случаях: - отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве гражданина; - если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы (претензии) направляется гражданину не позднее 30 дней с момента ее регистрации. 4.16. Разрешение споров граждан с должностными лицами Администрации поселения, участвующими в осуществлении муниципальной функции, рассмотрение претензий осуществляется в претензионном или ином досудебном порядке урегулирования. Продолжительность рассмотрения претензий или урегулирования споров не должна превышать 30 дней со дня регистрации обращения (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон. 4.17. Граждане могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях муниципальных служащих и должностных лиц, участвующих в осуществлении муниципальной функции, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащимся на официальных сайтах, участвующих в осуществлении муниципальной функции. Сообщение гражданина должно содержать следующую информацию: - фамилия, имя, отчество гражданина, место жительства или пребывания; - наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы гражданина; - существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия); - сведения о способе информирования гражданина о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5. Другие положения, характеризующие требования к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции.

5.1. Запрещается преследование граждан в связи с их обращением в органы или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц. 5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 5.3. Направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении. 5.4. Ответственность за осуществление муниципальной функции по качественному и своевременному рассмотрению обращений граждан в Администрации поселения возлагается на заместителя главы Администрации поселения, курирующего деятельность ответственного структурного подразделения. 5.5 Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, случаи бюрократического отношения к ним и волокиты влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_